



REPÚBLICA DE BOLIVIA
Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda
Viceministerio de Telecomunicaciones
Superintendencia de Telecomunicaciones

¡Conozca el manual del usuario de telecomunicaciones! I



Equidad, transparencia, anticorrupción



Presentación

El país está viviendo cambios trascendentales y, por ende, el sector de telecomunicaciones. Para la actual administración es prioritario que la población, en general, y los usuarios, en particular, disfruten de los beneficios y oportunidades que trae consigo el avance tecnológico.

Las mejoras en la atención al usuario de los servicios de telecomunicaciones también se ejecutarán, con la aplicación de programas de acceso efectivo a la información, orientación, asistencia y reclamos, para reducir las asimetrías de información y para que los usuarios puedan contar con los elementos necesarios para una óptima elección de los proveedores de los diferentes servicios.

En esta línea, se impulsó la puesta en vigencia de un Instructivo de Bloqueo y Activación de Equipos Terminales Móviles (celulares), aprobado mediante Resolución Administrativa Regulatoria 2006/1190, destinado a evitar que los celulares robados o extraviados sean rehabilitados en las redes de las empresas que proveen el servicio.

Los pasos y términos de la aplicación de esta normativa están establecidos en este manual, documento que también incluye consejos útiles del sector y el procedimiento para realizar reclamos.

Msc. Ing. Clifford Paravicini Hurtado
Superintendente de Telecomunicaciones a.i.

¡Consejos que le ayudarán a precautelar su economía!

1

¿Cuánto cuesta
llamar a los
números 900?



Si usted llama a números que empiezan con los dígitos 900, por ejemplo: Juego de la Cédula, Operación Fama, entre otros, por tratarse de servicios de valor agregado el costo es mayor, el minuto oscila entre Bs 0,43 y 4,90.

2

¿Las llamadas a
números de emergencia
tienen costo?



No, éstas son gratuitas. Usted puede llamar sin costo desde cualquier teléfono a Radiopatrullas, Ambulancias, Bomberos, Patrulla de Auxilio Ciudadano, Retén de Emergencias o Servicio de Asistencia y Rescate.

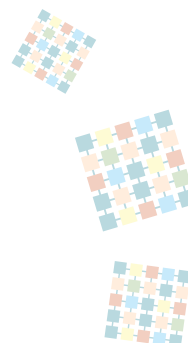


3

¿Qué es el redondeo de tiempo?



Cuando realiza una llamada telefónica, en el cobro de la misma se aplica el redondeo hacia el minuto superior. Por ejemplo, una llamada de un minuto y un segundo se registra como una llamada de 2 minutos (1 minuto y 1 segundo = 2 minutos, cuando el redondeo es por minuto).



4

¿Si me cobraron en exceso puedo solicitar la devolución?



Si se comprueba un cobro en exceso, usted debe exigir el reembolso del mismo, más el interés correspondiente, teniendo la opción de elegir que éste se realice en efectivo o como crédito en su próxima factura.

5

¿Dejar mensajes tiene costo?



Sí. Si usted llama a un teléfono fijo o móvil y su llamada es transferida a un sistema automático de casilla de voz, debe recibir un aviso o mensaje gratuito que le informe de la transferencia de su llamada y le dé la opción de dejar un mensaje después de una señal audible. La llamada se cobra después de esta señal.

6

¿Cómo puedo controlar el consumo de mi teléfono?



Usted puede solicitar el bloqueo de llamadas a números que empiezan con los prefijos 0, 7 ó 9, a su proveedor de telefonía local. Este bloqueo puede ser permanente controlado por usted y tiene un costo que le será facturado.

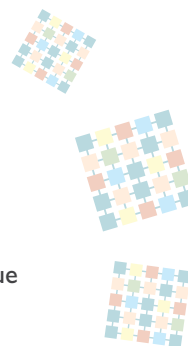


7

¿Cómo puedo controlar la duración de mis llamadas?



Usted puede utilizar un bloqueador (dispositivo que corta de manera automática una llamada), una vez transcurrido el tiempo que haya sido programado. El precio del mismo varía de acuerdo a la marca, calidad y servicios adicionales (consulte con la empresa que le presta el servicio sobre las especificaciones técnicas para dicho dispositivo).



8

¿Qué debo pagar cuando accedo a Internet por vía telefónica?



Si usted accede a Internet a través de una línea telefónica (Dial up) debe pagar por el tiempo que dure cada llamada y, adicionalmente, por el servicio de acceso a Internet. Consulte a su proveedor la tarifa por cada llamada de acceso a Internet.



9

¿Cómo puedo evitar llamadas de larga distancia no deseadas cuando navego en Internet?



Si usted accede a Internet a través de línea telefónica (Dial Up) e ingresa a algunos sitios que ofrecen contenidos para adultos, horóscopos, juegos, etc., éstas pueden provocar que su línea se desconecte de Internet y genere una llamada telefónica internacional a países lejanos como a los Países Bajos, Cook Island, África Central, Holanda, Tuvalu, Santo Tomé y Príncipe, entre otros. Lea las condiciones de uso antes de acceder a los sitios indicados o, en su caso, solicite a su proveedor de telefonía fija el bloqueo del prefijo "0".

10

¿Dónde deben entregarme mi factura mensual?

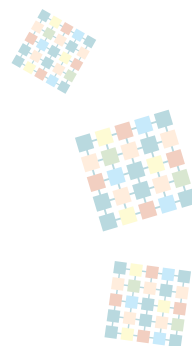


Las empresas pueden entregar las facturas a domicilio o ponerlas a disposición del usuario en los puntos de cobranza. En este último caso, tienen la obligación de comunicar, a través de un periódico de circulación nacional, la fecha de puesta a disposición de la factura y suministrar información en oficinas de atención al cliente, por línea gratuita y/o por su página de Internet.



¿Tengo derecho a solicitar el detalle de llamadas?

Sí. A solicitud formal del abonado titular y sin necesidad del previo pago de la factura, las empresas que proveen los servicios de telefonía local, móvil y de larga distancia nacional e internacional están obligadas a proporcionarle de forma gratuita y mensual el detalle de llamadas facturadas.



¿Debo pagar mi factura para obtener el detalle de llamadas y tengo que pagar por este detalle?



No. Usted no necesita pagar su factura para obtener el detalle de sus llamadas. Éste debe ser entregado por la empresa de forma inmediata, una vez que haya sido solicitado.

El detalle de llamadas es gratuito, siempre y cuando su requerimiento contemple llamadas realizadas en el mes anterior y se realice en un plazo máximo de 30 días de emitida la factura o de su puesta a disposición.

¿Cuáles son mis derechos como consumidor?

Si usted considera que la empresa ha vulnerado sus derechos o no está de acuerdo con el servicio que le presta, puede presentar su reclamo en la Oficina del Consumidor (ODECO) de la empresa que le provee el servicio.

Puede reclamar por cualquier deficiencia o irregularidad en la prestación de los servicios y tiene derecho a ser atendido en su reclamo en la ODECO del proveedor en los pasos y plazos establecidos en el reglamento.

1



Usted tiene 20 días hábiles, de conocido el hecho, para presentar un reclamo ante la ODECO del proveedor del servicio.

2



Su reclamo puede ser presentado en forma personal, por vía telefónica, por carta, por fax o a través de Internet, a la ODECO del proveedor del servicio.



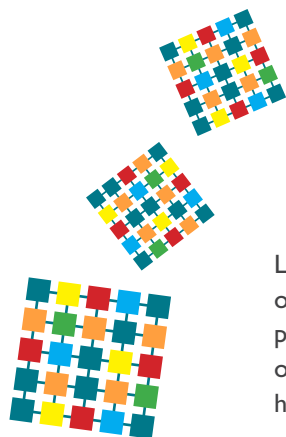
3



Verifique que su reclamo sea registrado mediante la asignación de un número de reclamo.



4



La ODECO del proveedor debe responder o emitir resolución para su reclamo en el plazo de tres días hábiles en caso de corte o alteración grave en el servicio y en 15 días hábiles en el resto de los casos.

5



La ODECO del proveedor debe comunicarle la resolución de su reclamo dentro de los cinco días hábiles de emitida la misma.

6



Si su reclamo es resuelto a su favor (procedente), la empresa tiene 20 días hábiles para subsanar la causa del reclamo.

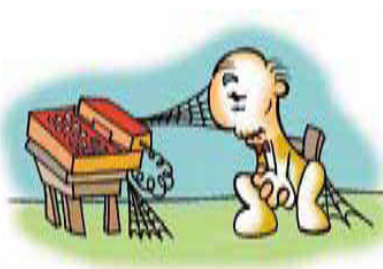
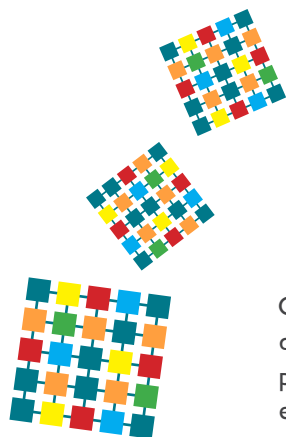


¿Qué puedo hacer si no estoy de acuerdo con la respuesta de la ODECO de mi proveedor?



Usted puede presentar su reclamo ante la Superintendencia de Telecomunicaciones (ODECO SITTEL) indicando el número de su reclamo ante la ODECO de su proveedor. La reclamación puede ser presentada en forma personal, vía fax, por nota, por correo electrónico o por teléfono.

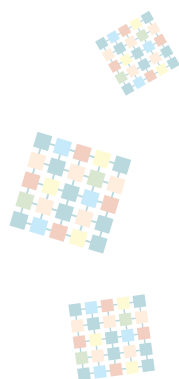
Usted puede presentar su reclamo ante la ODECO SITTEL (reclamación administrativa) en los siguientes casos:



Cuando no hubo respuesta de la ODECO del proveedor en los plazos establecidos.

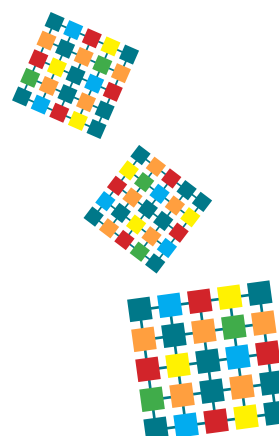


2



Cuando no está de acuerdo con la respuesta de la ODECO del proveedor o cuando ésta no resuelve su problema.

3



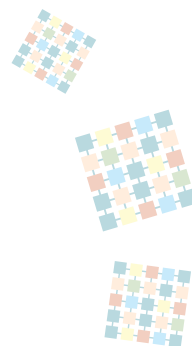
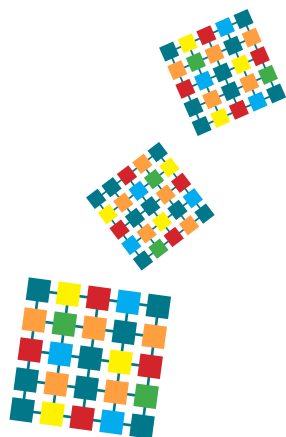
Cuando la ODECO del proveedor no cumplió con la solución que emitió en su resolución.



4



Puede presentar su reclamación administrativa en las oficinas de la ODECO del proveedor, en las oficinas de la Superintendencia de Telecomunicaciones o telefónicamente llamando a la línea gratuita 800 10 6000.



**Formulario para presentar la reclamación directa
(primera instancia)**

R.A. 569/99
12/21



SITTEL
Superintendencia de Telecomunicaciones
SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES
SISTEMA DE REGULACION SECTORIAL (SIRESE)

Logotipo del Proveedor

ODECO
(OFICINA DEL CONSUMIDOR)

RECLAMO N° 0000000/99

• **DATOS DEL CONSUMIDOR.**

NOMBRE Y/O EMPRESA _____

APELLIDO _____

TELÉFONO _____ FAX _____ CASILLA _____

ZONA _____ LOCALIDAD _____

DIRECCIÓN _____

• **INFORMACIÓN ACERCA DEL RECLAMO**

SERVICIO QUE MOTIVA EL RECLAMO _____

MOTIVO DEL RECLAMO

☐ MALA ATENCIÓN	☐ DEFICIENTE SERVICIO
☐ PROBLEMAS DE FACTURACIÓN	☐ PROBLEMAS LEGALES
☐ SERVICIO NO DISPONIBLE	☐ REINCIDENCIA
☐ CORTE DE SERVICIO	

OTROS _____

DESCRIPCIÓN DEL INCONVENIENTE _____

DOCUMENTACIÓN QUE SE ADJUNTA AL RECLAMO _____

FECHA DEL RECLAMO _____ HORA _____

SEÑOR CONSUMIDOR: FAVOR DE INFORMARSE DEL ESTADO DE SU RECLAMO.

EL DÍA _____ A HORAS _____

LA EMPRESA LE ENTREGARÁ LA RESOLUCIÓN RESPECTO DE SU RECLAMO.

FIRMA DEL INTERESADO.

ATENDIDO POR

SELLO DE LA EMPRESA

SEÑOR CONSUMIDOR:
EN CASO DE QUE SU RECLAMO NO FUERA ATENDIDO A SU CONFORMIDAD, EN EL PLAZO ESTABLECIDO O EL PERSONAL ODECO NO LE HUBIERA BRINDADO UNA CORRECTA ATENCIÓN, USTED PUEDE PRESENTAR SU RECLAMO A LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES (CALLE 13 DE CALACOTO ENTRE SAUCES Y COSTANERA N° 8260, FAX 02 2772299- TELÉFONO 02 2772266 E-MAIL: sittel@ccbo.entelnet.bo), ADJUNTANDO COPIA DEL PRESENTE FORMULARIO.



ENCAMINAMIENTO DEL RECLAMO

REMITIDO A: _____

INSTRUCCIONES: _____

Fecha estimada de respuesta: _____

RESPUESTA: _____

REMITIDO POR: _____ FECHA: _____

REMITIDO A: _____

INSTRUCCIONES _____

Fecha estimada de respuesta _____

RESPUESTA _____

REMITIDO POR: _____ FECHA _____

RESOLUCION DE LA EMPRESA RESPECTO DEL RECLAMO

DATOS DEL RESPONSABLE DE LA EMPRESA _____

FIRMA DEL CONSUMIDOR _____

FECHA DE LA RESOLUCION _____

FECHA DE RECEPCION POR PARTE DEL CONSUMIDOR _____

**Formulario para presentar la reclamación administrativa
(segunda instancia)**



SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES
SISTEMA DE REGULACION SECTORIAL

Logotipo del Proveedor

**ODECO
(OFICINA DEL CONSUMIDOR)**

RECLAMOS DE SEGUNDA INSTANCIA

• **DATOS DEL CONSUMIDOR**

NOMBRE Y/O EMPRESA _____

APELLIDO _____

TELFONO _____ FAX _____ CASILLA _____

DIRECCION _____

• **DATOS DE LA ODECO QUE RECIBIO EL RECLAMO EN PRIMERA INSTANCIA**

CIUDAD _____ LOCALIDAD _____

PROVEEDOR QUE PRESTA EL SERVICIO _____

NUMERO DE RECLAMO _____ FECHA EN LA QUE HIZO EL RECLAMO _____

FECHA COMPROMETIDA DE SOLUCION _____

• **MOTIVO DEL RECLAMO INICIAL**

____ MALA ATENCION

____ PROBLEMA DE FACTURACION

____ SERVICIO NO DISPONIBLE

____ CORTE DE SERVICIO

____ SERVICIO DEFICIENTE

____ PROBLEMA LEGAL

____ REINCIDENCIA

OTROS _____

MOTIVO DEL RECLAMO A LA SUPERINTENDENCIA _____

FECHA DE LA PRESENTACION DEL RECLAMO _____

RESPONSABLE DE LA RECEPCION _____



DECRETO SUPREMO N° 27172

REGLAMENTO DE LA LEY DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO PARA EL SISTEMA DE REGULACIÓN SECTORIAL - SIRESE

Decretado el 15 de septiembre de 2003

TITULO III. PROCEDIMIENTOS SANCIONADORES

CAPITULO I. RECLAMACION DE USUARIOS

SECCION I. RECLAMACION DIRECTA

ARTICULO 54.- (Derecho de Reclamación).

- I. El usuario tiene el derecho de recibir por parte de la empresa o entidad regulada, a través de su Oficina de Atención al Consumidor – ODECO, la debida atención y procesamiento de sus reclamaciones por cualquier deficiencia en la prestación del servicio. Asimismo puede solicitar la devolución de los importes indebidamente pagados y la reparación o reposición de los equipos dañados, según corresponda.
- II. A dicho efecto, toda empresa o entidad regulada, en todos aquellos lugares donde preste servicios, debe contar con una ODECO.
- III. Las Superintendencias Sectoriales podrán emitir instructivos a los operadores para la eficiente y eficaz atención de reclamaciones y reglamentar el funcionamiento y procedimientos internos de las ODECOS.

ARTICULO 55.- (Reclamación Directa).

- I. El usuario o un tercero por él, previa identificación, presentará su reclamación, en una primera instancia ante la empresa o entidad regulada.
- II. La reclamación será presentada en forma escrita o verbal, gratuita, por cualquier medio de comunicación, dentro de los veinte (20) días del conocimiento del hecho, acto u omisión que la motiva.

ARTICULO 56.- (Individualización de Reclamaciones).

- I. La empresa o entidad regulada registrará e individualizará la reclamación asignándole un número correlativo que será puesto en conocimiento de quien presentó la reclamación.
- II. La empresa o entidad regulada llevará un registro de todas las reclamaciones presentadas en el formato aprobado y habilitado por la Superintendencia, que mantendrá a disposición de los usuarios y de la Superintendencia correspondiente.



ARTICULO 57.- (Plazo). La empresa o entidad regulada resolverá la reclamación en el plazo establecido en las normas vigentes para el Sistema de Regulación Sectorial – SIRESE; a falta de éste:

- a) A los tres (3) días de su recepción, en casos de interrupción del servicio o de alteraciones graves derivadas de su prestación; o
- b) A los quince (15) días en los demás casos.

ARTICULO 58.- (Pronunciamiento).

- I. La empresa o entidad regulada se pronunciará por la procedencia o improcedencia de la reclamación, dejando constancia escrita de su decisión. Si decide la procedencia de la reclamación adoptará todas las medidas necesarias para, devolver los importes indebidamente cobrados, reparar o reponer, cuando corresponda, equipos e instalaciones dañados y en general toda medida destinada a evitar perjuicios a los usuarios. La decisión deberá cumplirse en un plazo máximo de veinte (20) días.
- II. La empresa o entidad regulada comunicará al reclamante la resolución que decide la reclamación dentro de los cinco (5) días siguientes a su pronunciamiento, informando al reclamante, en caso de ser improcedente su reclamación, sobre su derecho de presentarla en la correspondiente Superintendencia.
- III. La carga de la prueba será del operador.

SECCION II. RECLAMACION ADMINISTRATIVA

ARTICULO 59.- (Reclamación Administrativa).

- I. Si la empresa o entidad regulada declara improcedente la reclamación o no la resuelve dentro del plazo establecido al efecto, el usuario o un tercero por él, podrá presentarlo a la Superintendencia competente, en el plazo de quince (15) días.
- II. El usuario presentará su reclamación de manera escrita o verbal, por cualquier medio de comunicación, acreditando que con anterioridad realizó la reclamación directa mediante la presentación del número asignado en la empresa o entidad regulada o, en su defecto, expresando las razones que hubieran impedido obtenerlo.
- III. El usuario podrá acompañar las pruebas documentales de que intentare valerse y ofrecer las restantes; y
- IV. La Superintendencia registrará, en el día, las reclamaciones administrativas.

ARTICULO 60.- (Avenimiento).

- I. El Superintendente, dentro de los diez (10) días siguientes a la presentación de la reclamación, sujetándose a un procedimiento informal, podrá



adoptar todas las medidas que considere convenientes para solucionar la reclamación, incluyendo el avenimiento entre partes, dentro del marco establecido por el orden jurídico regulatorio. Solucionada la reclamación, asentará constancia escrita de este hecho.

- II. No será procedente el avenimiento cuando existan razones de interés público.
- III. Si hubiere avenimiento parcial el procedimiento continuará únicamente sobre los puntos no resueltos mediante el avenimiento.

ARTICULO 61.- (Admisibilidad). En caso de no considerar procedente el avenimiento, o de no lograrse el mismo entre las partes, la Superintendencia, en un plazo máximo de cinco (5) días, se pronunciará sobre:

- a) El rechazo de la reclamación cuando sea manifiestamente infundada; no corresponda a la competencia de la Superintendencia; se hubiera presentado a la empresa o entidad regulada fuera del plazo establecido; o se la hubiera presentado de manera directa a la Superintendencia; o
- b) La formulación de cargos contra la empresa o entidad regulada.

ARTICULO 62.- (Traslado).

- I. El Superintendente correrá traslado de la reclamación y de los cargos imputados a la empresa o entidad regulada para que los conteste y acompañe la prueba relacionada con la reclamación del usuario, dentro de los siete (7) días siguientes a su notificación.
- II. En caso de que la empresa prestadora del servicio no responda al traslado de los cargos en el plazo establecido, se darán por admitidos los cargos y probada la reclamación.

ARTICULO 63.- (Prueba).

- I. El Superintendente, contestado el traslado podrá disponer la apertura de un término de prueba, fijando un plazo para su producción que no excederá de diez (10) días.
- II. La carga de la prueba será del operador.

ARTICULO 64.- (Alegatos).

- I. El Superintendente, producida la prueba o vencido el plazo para su producción, decretará la clausura del período probatorio y si considera necesario por la complejidad de los hechos y las pruebas producidas, pondrá las actuaciones a disposición de las partes para que tomen vista del expediente y aleguen sobre lo actuado, dentro de los cinco (5) días siguientes a su notificación.



- II. Las partes tienen el derecho de alegar si lo consideran necesario, aún si el Superintendente no dispone la presentación de alegatos una vez clausurado el período probatorio. En este caso tendrán el plazo de cinco (5) días computables desde la notificación con la clausura del período probatorio.

ARTICULO 65.- (Resolución).

- I. La Superintendencia resolverá la reclamación declarándola fundada o infundada:
- a) Dentro de los cinco (5) días siguientes a la contestación del traslado de la reclamación y de los cargos o de vencido el plazo establecido al efecto, cuando no se hubiera abierto un período de prueba; o
 - b) Dentro de los diez (10) días siguientes al vencimiento del período probatorio.
- II. El Superintendente, en la misma resolución que declare fundada la reclamación:
- a) Ordenará el cumplimiento de las normas legales, reglamentarias o contractuales infringidas;
 - b) Dispondrá la devolución de los importes indebidamente cobrados o la reparación o reposición de equipos y/o instalaciones dañadas; cambio de producto por estar adulterado o alterado en su peso o medida, cambio de garrafas de GLP en mal estado, reposición de productos adulterados, calibración de medidores, y en general, toda medida necesaria para asegurar la protección de los usuarios o consumidores;
 - c) Impondrá al responsable la sanción que corresponda.

ARTICULO 66.- (Delegación de la Substanciación del Proceso). El Superintendente podrá delegar, con arreglo a lo dispuesto por el Artículo 7 de la Ley de Procedimiento Administrativo, la substanciación del procedimiento de reclamación administrativa desde su inicio hasta la emisión de la resolución administrativa que lo resuelva.

Superintendencia de Telecomunicaciones

Superintendente de Telecomunicaciones a.i.

Msc. Ing. Clifford Paravicini Hurtado

Elaboración, coordinación y edición

Jefatura de Asuntos Públicos e Internacionales

Diseño

Sukini Design

Impresión

Sagitario S.A.

SUMARIO

	Pág.
Presentación	1
MANUAL DEL CONSUMIDOR	
¿Qué es SITTEL y cuáles son sus principales funciones?	3
¿Qué derechos tengo como consumidor de los servicios?	4
¿Qué obligaciones tengo como consumidor?	7
¿Qué prohibiciones tengo como consumidor?	8
Tarifas de los servicios	9
¿Qué debo tomar en cuenta para dejar mensajes de voz?	11
Infracciones contra los derechos de los consumidores	12
¿Cuándo debe presentar su reclamo?	13
Otros servicios	15
EL CONSUMIDOR	
Reporte de reclamos y denuncias	16
Direcciones de las ODECO	20
EN LÍNEA	
Noticias de prensa en breves	22
SITTEL intimó a 3 empresas por difundir publicidad engañosa	23
SITTEL sancionó a SUPERCANAL con 130.165 bolivianos	24
SITTEL rechazó la petición de ENTEL de corte de servicio	25
RESOLUCIONES	
Resoluciones administrativas tercer trimestre de 2003	26
Directorio de SITTEL	34

CRÉDITOS

ELABORACIÓN, COORDINACIÓN Y EDICIÓN:

Jefatura de Asuntos Públicos e Internacionales

Jefatura de Defensa del Consumidor (ODECO)

Jefatura de Fiscalización, Redes y Servicios

¿Qué es SITTEL y cuáles son sus principales funciones ?

1 ¿Qué es la Superintendencia de Telecomunicaciones?

La Superintendencia de Telecomunicaciones (SITTEL) es la entidad pública que se encarga de regular todos los servicios y actividades de telecomunicaciones en el país. Entre los servicios regulados se encuentran:

- Telefonía fija o local
- Telefonía móvil
- Telefonía de larga distancia
- Telefonía pública
- Buscapersonas
- Servicios de valor agregado
- Transmisión de datos
- Radio y televisión
- Televisión por cable (distribución de señales)



2 ¿Qué significa “regular”?

Regular significa vigilar, controlar, supervisar y fiscalizar los servicios de telecomunicaciones. Esta regulación es ejercida por SITTEL, con el propósito de lograr:

- Eficiencia en las empresas reguladas
- Amplio acceso de la población a los servicios
- Protección de los intereses de los usuarios, empresas y del Estado.



3 ¿Qué se entiende por consumidor de un servicio?

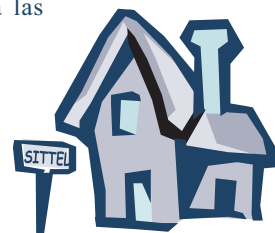
Es la persona individual o colectiva que accede y utiliza los servicios de telecomunicaciones, pudiendo tratarse de:

- **Un abonado**, que es la persona que celebra un contrato expreso o tácito con la empresa del servicio requerido.
- **Un usuario**, que es cualquier persona que accede a los servicios de telecomunicaciones, sin haber celebrado un contrato.



4 ¿Cuáles son las principales funciones de SITTEL?

- Cumplir y hacer cumplir la ley
- Promover la competencia
- Otorgar derechos y autorizaciones para proveer servicios de telecomunicaciones
- Supervisar los servicios provistos por las empresas.
- Aprobar precios y tarifas, cuando corresponda.
- Atender los reclamos de los consumidores a través de las oficinas ODECO
- Fiscalizar el cumplimiento de las obligaciones reglamentarias y contractuales de las empresas reguladas.
- Sancionar a los transgresores a las normas sectoriales.
- Administrar y controlar el uso del espectro electromagnético
- Difundir información a los consumidores



5 ¿Qué se entiende por empresa?

Es la que provee alguno de los servicios de telecomunicaciones al público en general, para lo cual cuenta con una autorización de SITTEL, que le faculta para prestar un servicio al público.



6 ¿Qué es una ODECO?

La Oficina del Consumidor (ODECO) es una oficina de la empresa donde se reciben y atienden los reclamos de los consumidores en primera instancia. SITTEL también cuenta con una ODECO donde se reciben y procesan los reclamos de los consumidores en segunda instancia, que no fueron resueltos en plazo o hayan sido rechazadas por la empresa. La ODECO de SITTEL tiene una línea telefónica gratuita de reclamos a nivel nacional 800 10 6000.



¿Qué derechos tengo como consumidor de los servicios?

1 Tengo derecho a ... Recibir el servicio que demande

Si el consumidor demanda un servicio, la empresa tiene la obligación de proveer el servicio demandado, sin ningún tipo de discriminación y en cualquier punto de su área de concesión, a sólo cumplimiento de los requisitos establecidos para el efecto.



2 Tengo derecho a ... Firmar un contrato de suministro de servicios con la empresa que presta el servicio

El contrato debe ser claro y contener los detalles del servicio que solicita. Debe exigir a la empresa que le entregue el original del contrato debidamente firmado y luego debe conservar el mismo para futuras acciones.

Si no está de acuerdo con alguna de las cláusulas o no las comprende bien, realice las consultas pertinentes antes de la firma del contrato.

Por lo general, las empresas de telefonía local publican en sus guías telefónicas el texto completo del contrato, que contiene información sobre derechos y obligaciones de los abonados y causales de resolución del contrato, entre otros.

Existen servicios, como los celulares prepago, en los que la sola contratación del servicio implica la existencia de un contrato tácito entre la empresa y el consumidor; por tanto, en este caso el consumidor está amparado por la norma vigente de telecomunicaciones.



3 Tengo derecho a ... Elegir libremente la empresa proveedora de servicio

En los servicios de telefonía local o móvil, el consumidor tiene el derecho de elegir libremente a la empresa que desea y le provea el servicio de entre las diversas empresas que puedan existir en su lugar de residencia.

Igualmente, el consumidor tiene el derecho de cambiar de empresa cuando lo desee, con el simple cumplimiento de los requisitos del contrato de suministro si es que hubiera firmado alguno.

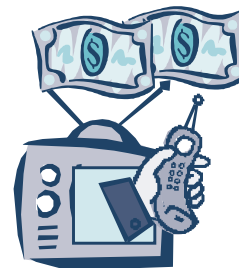
En el servicio de telefonía de larga distancia, el consumidor tiene derecho a la libre elección de la empresa proveedora, en cada llamada que realice, a través del discado de dos dígitos que identifican a la empresa; excepto si la llamada se origina desde un teléfono público donde no se necesita discar los dos dígitos señalados.



4 Tengo derecho a ... La instalación del servicio

Una vez solicitado un servicio, la empresa debe comunicarle la fecha de instalación. Usted –como abonado– tiene derecho a que ésta instalación se realice en los plazos establecidos, según las obligaciones que mantiene la empresa con SITTEL.

En caso de incumplimiento, puede solicitar la devolución del cien por ciento del monto de depósito o presentar su reclamo en la oficina ODECO de la empresa.



5 Tengo derecho a ... Recibir una facturación correcta y eficiente

El consumidor tiene derecho a recibir -en forma mensual- una factura que contenga al menos los siguientes aspectos:

- Monto de la tarifa básica mensual, si corresponde.
- Número de llamadas, impulsos, minutos o segundos libres, si corresponde.
- Número de llamadas, impulsos, minutos o segundos adicionales, la tarifa correspondiente y el monto resultante.
- Montos por servicios complementarios, si corresponde.
- Monto total de la factura.
- Periodo de facturación.
- Fecha límite de pago.
- Sitios autorizados para realizar el pago.

Las facturas mensuales no pueden incluir cobros por servicios no solicitados, ni cobros que correspondan a servicios prestados con anterioridad mayor a tres meses, salvo llamadas internacionales por cobrar que pueden ser hasta seis meses.

En el servicio de larga distancia, las facturas deben obligatoriamente incluir el detalle de llamadas, sin costo adicional para el abonado.

En los servicios de telefonía local y móvil, el detalle de llamadas debe proporcionarse gratuitamente a simple solicitud del abonado, en forma inmediata y sin necesidad de previo pago de la factura.

Las facturas por servicios telefónicos no deben incluir cobros por servicios no telefónicos (televisión por cable, transmisión de datos, internet, cobros de acciones, etc.), éstos últimos deben incluirse en factura separada.



6 Tengo derecho a Cuestionar el monto de una factura

Si el consumidor no está de acuerdo con el monto de una factura, puede presentar un reclamo en primera instancia ante la ODECO de la empresa que le presta el servicio, previo pago de la factura. En caso de que el reclamo sea comprobado, la empresa tiene que devolver el monto cobrado en exceso, más los intereses correspondientes, devolución que el consumidor puede elegir se le haga en efectivo o acreditado en la próxima factura.

Sin embargo, si el monto de la factura es más de tres veces la cantidad que le facturaron en cualquiera de los tres meses anteriores, el consumidor puede pagar únicamente el monto por el que no tiene reclamo y la empresa está obligada a refacturar, debiendo la diferencia quedar pendiente hasta que se resuelva el reclamo.



7 Tengo derecho a ... La rehabilitación del servicio en plazo

Si su servicio se encuentra cortado y usted se ha puesto al día con los pagos pendientes o ha llegado a un arreglo de pago por la totalidad de la deuda pendiente, la empresa tiene 24 horas para rehabilitarle el servicio.

El incumplimiento de ésta rehabilitación dentro del plazo es considerado una infracción y usted puede denunciar este hecho en la ODECO de la empresa.



8 Tengo derecho a ... Recibir crédito por cortes indebidos

Si el servicio es cortado por más de doce horas y el corte es de responsabilidad de la empresa proveedora, ésta deberá otorgarle un crédito en la próxima factura emitida el que deberá ser proporcional a la duración del corte del servicio y en base al consumo prorrateado que se cobra por el mismo.



9 Tengo derecho a ... La devolución de sobrecobros o cobros duplicados

Si le cobraron más de lo que en realidad debía pagar (sobrecobro) o realizó un pago dos veces (cobro duplicado) por el mismo concepto, tiene derecho a exigir la devolución del monto sobrecargado o duplicado en la ODECO de la empresa que provee el servicio.

Usted puede escoger entre la devolución en efectivo o acreditarlo para la próxima factura.



10 Tengo derecho a ... Recibir un servicio puntual, eficiente y de calidad

El consumidor tiene derecho a recibir un servicio puntual, eficiente y de buena calidad, en todas las áreas del territorio nacional donde estén disponibles los servicios públicos.



11 Tengo derecho a ... Recibir información de las empresas acerca de:

- Los servicios que presta la empresa.
- Las tarifas aplicadas en cada servicio.
- La cobertura geográfica de cada servicio.
- El contenido de la factura de un servicio.
- Los descuentos en horarios especiales y por volumen.
- El redondeo de tiempo para facturación.
- Las tarifas de los servicios complementarios (despertador, identificador de llamadas, bloqueo de salida de llamadas, llamada en espera, conferencia tripartita, transferencia de llamadas, discado abreviado corto, contestador automático, etc.).



12 Tengo derecho a: Reclamar

El consumidor tiene derecho a reclamar si no está satisfecho con el servicio que le presta la empresa o si existió una violación de sus derechos. Cuando usted presenta su reclamo, tiene derecho a:

- Atención rápida y sin discriminación.
- Atención personalizada.
- Ser informado sobre el estado de su reclamo.
- Una solución en los plazos establecidos.

Todo reclamo debe presentarse en la ODECO de la empresa y sólo si la resolución de éste no fue satisfactoria o no fue atendida dentro del plazo establecido, puede presentar su reclamo en segunda instancia en la ODECO de SITTEL, de acuerdo al procedimiento descrito en la página 14 de este Manual.



13 Tengo derecho a: Recibir una guía telefónica

Cada abonado de telefonía fija o local, incluyendo líneas gemelas y líneas en alquiler, tiene derecho a:

- Recibir anualmente una guía telefónica gratuita por cada línea en servicio.
- Ser incluido en la guía telefónica.
- No ser incluido en la guía telefónica –si así lo desea-, después de haber seguido el procedimiento establecido en la empresa para su exclusión.



¿Qué obligaciones tengo como consumidor?

1 Tengo la obligación de: Cumplir las normas y contratos

- Cumplir las disposiciones legales en vigencia.
- Respetar los términos y condiciones establecidos en el contrato de suministro de servicios.
- Cuidar las instalaciones y los equipos proporcionados por la empresa.



2 Tengo la obligación de: Usar con responsabilidad los servicios de telecomunicaciones

- Asumir la responsabilidad de todos los actos relacionados al uso de los servicios.
- Controlar el acceso que puedan tener otros usuarios a mi teléfono.



3 Tengo la obligación de: Pagar puntualmente por los servicios consumidos

- La factura, una vez emitida y entregada, tiene 30 días calendario como fecha límite de pago, pudiendo la empresa aplicar intereses si se excede este plazo.
- Si no se pagan dos facturas mensuales consecutivas, a los 15 días calendario de la entrega de la segunda factura, la empresa cortará el servicio y su rehabilitación tendrá un costo para el consumidor.

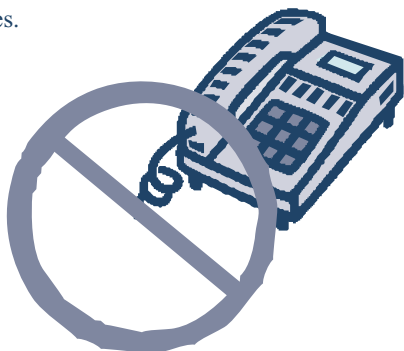


¿Qué prohibiciones tengo como consumidor?

1

NO debo:
Conectar teléfonos ó equipos
terminales que causan daño a la red

- La interferencia, perturbación o daño a las redes, sistemas o servicios de telecomunicaciones es considerada como una infracción contra el sistema de telecomunicaciones.



2

NO debo:
Interceptar ó interferir llamadas ajenas

- Se atenta contra la inviolabilidad de las telecomunicaciones cuando deliberadamente una persona -que no es quien origina o recibe la comunicación- sustrae, intercepta, interfiere, obstruye, cambia o altera su texto, desvía su curso, publica, disemina, utiliza, o facilita que él mismo u otra persona conozca la existencia o el contenido de cualquier comunicación.
- Todo consumidor tiene derecho a la confidencialidad en sus telecomunicaciones. Los servicios de telecomunicaciones son inviolables y declarados por la ley como servicios de utilidad pública.



3

NO debo:
Consumir servicios de empresas ilegales

Constituye infracción la contratación de empresas que no están autorizadas para proveer servicios de telecomunicaciones.

El uso de servicios de empresas ilegales, cualesquiera sean las modalidades (tarjetas pre - pago, uso de códigos secretos, discado después de un segundo tono, etc), constituye un peligro para el consumidor, ya que puede ser objeto de estafa o pasible a una sanción por contratación de empresas ilegales.

En particular, tener cuidado con las tarjetas telefónicas pre - pago en las que debe verificarse si la empresa proveedora es legalmente autorizada.

En caso de duda sobre una determinada empresa consulte a la línea gratuita 800 10 6000.



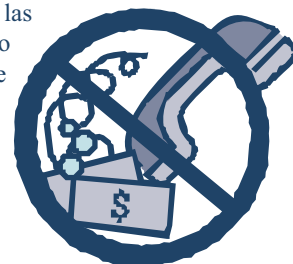
4

NO debo:
Realizar o comercializar llamadas
revertidas

Las llamadas revertidas son aquellas que se inician en territorio nacional mediante:

- Una señal de llamada incompleta.
- Un número internacional 800.
- Una llamada completa mediante la cual el llamador transmite un código para iniciar la llamada de regreso.
- Cualquier otro medio que permite obtener una señal de tono extranjero o acceso a una red pública fuera del territorio nacional para poder realizar una comunicación de larga distancia internacional, que se registra como originada en el extranjero.

No se consideran llamadas revertidas las comunicaciones de país directo (cobro revertido) que ofrecen las empresas que cuentan con autorización para proveer servicios de larga distancia.



Tarifas de los servicios

1 ¿Quién fija las tarifas?

Las empresas que proveen los servicios están facultadas a fijar libremente sus tarifas. Sin embargo, cuando en un determinado servicio existe una sola empresa, o existiendo varias no hay suficiente competencia, SITTEL regula sólo a la empresa dominante para que sus tarifas no sobrepasen un límite máximo o tope de precios; pudiendo esta empresa fijar libremente sus tarifas por debajo de este tope.

Cuando hay varias empresas que prestan un servicio en competencia, la Superintendencia de Telecomunicaciones no interviene en el establecimiento de las tarifas; sin embargo, puede verificar que éstas cumplan con los principios tarifarios.



2 ¿Cuáles son los principios tarifarios?

- Los precios de los servicios deben ser equitativos y justos para cada categoría de abonado.
- Las empresas no pueden discriminar ni dar ninguna preferencia en el precio cobrado por la prestación del mismo tipo de servicio a los abonados que se encuentren en circunstancias parecidas.
- Las tarifas no pueden ser diferentes por razones geográficas, dentro de una ciudad o dentro de un departamento.
- Las empresas deben aplicar la misma estructura tarifaria a los servicios iguales o similares y reflejar en sus tarifas el costo de la prestación de cada servicio.



3 ¿Cuándo es más barato hacer llamadas?

Por lo general, es más barato llamar en las noches y los días domingos y feriados.

Las tarifas de las empresas que proveen los servicios de telefonía local, móvil, pública y larga distancia nacional e internacional varían de acuerdo a la hora y al día en el que se realice la llamada.

Usted puede ahorrar si conoce las tarifas de las empresas y realiza llamadas en los horarios de rebaja o en periodos de vigencia de promociones tarifarias.



4 ¿Es más caro llamar por operadora?

Sí. El costo de las llamadas a través de operadora es más elevado que las llamadas realizadas por discado directo.

El servicio de operadora tiene un costo adicional, que varía de acuerdo a la modalidad de llamada, de teléfono a teléfono o de persona a persona. Adicionalmente, se cobra un mínimo de tres minutos de conversación.



5 ¿Cómo puedo controlar la salida de llamadas no deseadas?

Para evitar facturas con montos elevados, usted puede controlar la salida de llamadas de larga distancia a teléfonos móviles y a servicios de valor agregado desde su teléfono, solicitando a la empresa el bloqueo de los prefijos **CERO**, **SIETE** y/o **NUEVE**.



6 ¿Cómo se realiza el bloqueo controlado?

La empresa que provee el servicio de telefonía fija o local puede bloquear a solicitud del abonado los prefijos **CERO**, **SIETE** y/o **NUEVE**, entregándole al dueño de la línea una clave de acceso para habilitar cuando requiera estos números para hacer llamadas de larga distancia a móviles y a servicios de valor agregado.



Este bloqueo permite que sólo usted y las personas a las que usted les dé la clave puedan realizar dichas llamadas.

7 ¿Cómo puedo limitar la duración de mis llamadas?

Existe la posibilidad de limitar la duración de sus llamadas a través de temporizadores que cortan, de manera automática una llamada cada cierto tiempo.



El precio de este dispositivo varía de acuerdo a su marca, calidad y servicios adicionales y se encuentra en el mercado para su venta.

8 ¿Qué es el redondeo de tiempo?

Es un incremento de la duración de una llamada al entero o minuto superior. Por ejemplo, si su comunicación duró 1 minuto y 1 segundo puede ser redondeada a 2 minutos para su cobro.



Infórmese con la empresa que le presta el servicio cada cuánto realiza el redondeo de tiempo para aprovechar mejor la duración de sus llamadas.

9 Si recibo una llamada a mi teléfono móvil ¿debo pagarla?

Los abonados de teléfonos móviles sólo pagan por las llamadas que generan, no por las llamadas que reciben.



¿Qué debo tomar en cuenta para dejar mensajes de voz en teléfonos fijos o locales y móviles?

1 Dejar mensajes tiene costo

Por lo general, dejar mensajes tiene un costo que es diferente en cada empresa.

Si en una comunicación telefónica a un teléfono local o móvil usted recibe como respuesta una locución grabada (correo de voz, buzón de voz, buzón de mensajes de voz), ponga atención al contenido del mensaje, de ello dependerá que usted pague por este servicio o no lo haga si decide no dejar un mensaje.



2 Advertencia para el cobro

La grabación debe comunicarle que su llamada ha sido transferida a un sistema de casilla de voz y que el cobro se iniciará después de una señal audible.



3 Consentimiento para dejar mensaje

Luego de recibir la advertencia y antes de que termine la señal audible, usted libremente debe decidir dejar o no un mensaje de voz.



4 Negativa a dejar mensaje

Si usted decide no dejar un mensaje de voz, debe colgar inmediatamente el teléfono antes de que termine la señal audible.



5 Aceptación para dejar mensaje

Si usted ha decidido dejar un mensaje, espere a que concluya la señal audible y posteriormente deje su mensaje de voz, que será grabado para que pueda ser escuchado por la persona a la que llamó.



6 Aplicación del cobro

Si usted decidió dejar un mensaje, deberá pagar por este servicio complementario que ofrece la empresa.

Si usted decidió no dejar el mensaje, no debe pagar por este servicio, debido a que la grabación que escuchó hasta la señal audible es gratuita.



7 ¿Cómo se realiza la recuperación de mensajes?

Si usted quiere acceder a su casilla de voz para escuchar sus mensajes y la empresa le cobra por este servicio por unidad de tiempo, el mensaje inicial de la empresa para acceder al servicio no puede exceder los cinco segundos e inmediatamente debe dar paso a la recuperación del mensaje de interés del titular de la casilla.

Si el aviso del sistema tiene una duración mayor a cinco segundos, por razones técnicas, la empresa debe proporcionar al usuario la opción de omitir o saltar este aviso pulsando dos veces la tecla asterisco (*) de su teléfono.



Infracciones contra los derechos de los consumidores

El Reglamento de Sanciones establece los actos que constituyen infracciones contra los consumidores y establece sanciones para castigar estos hechos:

1 Las empresas infringen sus derechos si:

- Realizan una facturación indebida o hacen un cobro indebido de tarifas.
- Incluyen en las facturas información calificada por SITTEL como falsa y/o engañosa.
- Cortan indebidamente el servicio a un usuario y/o abonado o a un grupo determinado de ellos.
- Los sistemas de atención de reclamos y de otros servicios de asistencia al usuario funcionan irregularmente.
- Incluyen en la factura cobros no autorizados.
- Niegan indebida y sistemáticamente la provisión de los servicios.

Estas infracciones, cometidas contra la generalidad o un número significativo de consumidores, serán sancionadas con multa de 200 a 350 días multa o inhabilitación temporal de 100 a 175 días. En el caso de negativa a la provisión del servicio, hasta un solo caso comprobado para aplicar la sanción.

Las siguientes infracciones son sancionadas con multa de 300 a 500 días multa y/o inhabilitación temporal de 150 a 360 días y/o secuestro de equipos:

- Provisión de servicios condicionada a la adquisición de acciones, equipos u otros bienes y servicios, o pagos que no sean parte de la estructura tarifaria, excepto el caso de aportaciones a las cooperativas.
- Interrupción del servicio a un número indiscriminado de usuarios.
- Hechos y actos contra la inviolabilidad de las telecomunicaciones.

Multa:
200 a 350 días



También constituyen infracciones contra derechos de los usuarios las siguientes:

- Falta de provisión de guías telefónicas y/o incumplimiento de sus requisitos de contenido.
- Instalación del servicio fuera de los plazos estipulados.
- Negativa u omisión de inscripción en la Lista de Espera de solicitudes de instalación del servicio.
- No proporcionar, negar el suministro, o proporcionar a destiempo el detalle de llamadas.
- La no devolución del cobro en exceso al usuario efecto de facturación indebida y/o deficiente.
- Deficiencia en el contenido de las facturas o en el detalle de llamadas.
- Realizar cobros excesivos por facturas o detalle de llamadas.
- Incumplimiento con los requisitos y procedimientos de facturación, cobranza y corte.

Incumplimiento con la rehabilitación del servicio dentro del plazo establecido.

- Incumplimiento con los requisitos y procedimientos de reclamaciones sobre facturación.

Estas infracciones, cometidas contra la generalidad o un número significativo de consumidores, serán sancionadas con multa de 50 a 200 días multa o inhabilitación temporal de 25 a 100 días.



Multa:
50 a 200 días

¿Cuándo debe presentar su reclamo?

Si usted considera que la empresa ha cometido alguna infracción en su contra o no está satisfecho con el servicio que ésta le presta, puede presentar su reclamo en la oficina del consumidor ODECO de la empresa. La resolución de su reclamo, tanto en la empresa como en SITTEL, debe sujetarse al procedimiento administrativo establecido en el Reglamento de la Ley del Procedimiento Administrativo para el SIRESE (DS 27172)

¿Cómo presentar un reclamo?

1 Presentación del reclamo en la ODECO de la empresa

Usted o un tercero por usted puede presentar su reclamo (reclamación directa o en primera instancia) en la ODECO de la empresa o entidad que le provee el servicio dentro de los 20 días siguientes al conocimiento del hecho u omisión que motiva el reclamo.

La empresa tiene la obligación de registrar su reclamo en un formulario, entregarle el original del mismo y comunicarle la fecha en que le dará respuesta.

Si usted realiza su reclamo por teléfono o por otro medio, solicite su número de formulario y el nombre de la persona que lo atendió para realizar el seguimiento posterior.



2 Verificación de datos del formulario del reclamo (reclamación directa o en primera instancia)

Usted debe verificar que el formulario tenga los siguientes datos:

- Numeración correlativa.
- Datos llenados correctamente (nombre completo, domicilio donde se lo pueda ubicar y teléfono de contacto).
- Fecha en que tendrá que apersonarse por la ODECO de la empresa, para conocer el resultado de su reclamo.
- Nombre, cargo y firma de la persona que atendió el reclamo.
- Servicio que motivó el reclamo y descripción del problema.
- Documentación complementaria que respalde su reclamo, si corresponde.

Adicionalmente, es importante que usted verifique que la documentación entregada como respaldo del reclamo haya sido registrada y foliada correctamente.

Se recomienda firmar el formulario recién cuando haya comprobado que está completo y cumple con todos sus requerimientos.

Si no está conforme con la información reflejada en el formulario, tiene derecho a solicitar nuevamente el llenado del mismo.

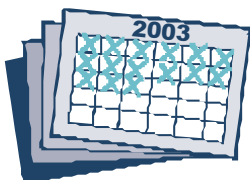


3 Resolución del reclamo

La empresa debe resolver el reclamo por escrito en los plazos máximos de:

- Tres (3) días de su recepción, en casos de interrupción del servicio o de alteraciones graves derivadas de su prestación.
- Quince (15) días en el resto de los casos.

Cuando la resolución de la empresa es procedente a favor de usted, su ejecución debe producirse en un plazo máximo de 20 días.



4 El reclamo pasa a SITTEL

Su reclamo debe ser presentado en SITTEL si:

La empresa no responde al reclamo en el plazo máximo de 15 días o su respuesta fue insatisfactoria .

El reclamo en segunda instancia, o reclamación administrativa, puede ser presentado por el usuario o un tercero por él, en forma escrita o verbal y por cualquier medio de comunicación.



5 Atención del reclamo en ODECO de SITTEL

La empresa o entidad proveedora del servicio y SITTEL tienen la obligación de llenar el formulario de segunda instancia o reclamación administrativa.

El requisito para la presentación de la reclamación administrativa es acreditar que con anterioridad se realizó la reclamación directa mediante la presentación del número asignado en la empresa o, en su defecto, explicar las razones que hubieran impedido obtenerlo.

Para que un reclamo ingrese a SITTEL, debe tener la siguiente documentación:

- Formulario de primera instancia
- Resolución de la empresa sobre su reclamo
- Antecedentes y documentación respaldatoria de la resolución de la empresa.



6 Evaluación y registro del reclamo

El personal de ODECO de SITTEL evalúa la documentación presentada por la empresa o entidad proveedora del servicio y/o el usuario.

Si es admitido el reclamo en segunda instancia o reclamación administrativa por SITTEL, se registrará y asignará un número para posterior seguimiento por parte del usuario.



7 ¿Cuándo rechaza SITTEL un reclamo?

Cuando:

- Es manifiestamente infundado.
- No corresponde a la competencia de SITTEL
- Se presentó a la empresa o entidad proveedora del servicio fuera del plazo establecido.
- Se presentó de manera directa a SITTEL.



8 Procedimiento de reclamación en segunda instancia o administrativa en SITTEL

Si el reclamo es admitido por SITTEL, el Superintendente, dentro de los 10 días siguientes a la presentación de la reclamación en segunda instancia o administrativa, deberá adoptar las medidas convenientes para solucionar la reclamación, incluyendo el avenimiento (conciliación) entre partes.

En caso de no ser procedente el avenimiento entre partes, SITTEL correrá traslado de la reclamación y formulará cargos contra la empresa o entidad proveedora del servicio, la que debe responder en un plazo máximo de 7 días, caso contrario se dan por admitidos los cargos y probada la reclamación a favor del usuario.

Dentro del tratamiento del reclamo, SITTEL puede abrir un período probatorio y otro de alegatos antes de dictar la resolución.

La resolución de SITTEL puede declarar fundada o infundada la reclamación.

Si declara fundada la reclamación:

- Ordenará el cumplimiento de las normas legales, reglamentarias o contractuales infringidas.
- Dispondrá la devolución de los importes indebidamente cobrados.
- Impondrá al responsable la sanción que corresponda.



Otros servicios

1 Número 800 de llamadas gratuitas

Los números “800” son servicios de cobro revertido automático, son gratuitos, utilizados por empresas para que sus clientes no paguen por comunicarse con ella.

Sin embargo, las empresas de telefonía local están autorizadas a cobrar optativamente por cada llamada a un número gratuito un minuto o pulso de telefonía local.



2 Servicios de valor agregado

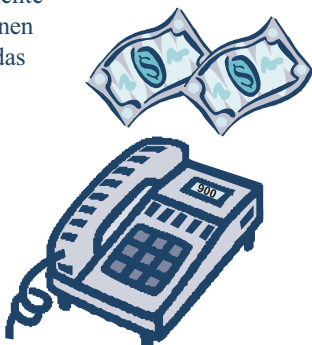
¿Cuáles son los servicios de valor agregado?:

Son aquellos servicios que permiten acceder a información, entretenimiento, concursos, encuestas, chistes, horóscopos, entre otros.

Los números destinados a este tipo de servicios empiezan con “900” y las llamadas tienen tarifas más elevadas que las de una llamada local. Por ejemplo, concursos como “El juego de la Cédula” o “Gánatelo” tienen tarifas que oscilan entre Bs. 3,50 y 3,90 por minuto.

Las empresas que prestan este servicio tienen la obligación de informarle el costo de la llamada al iniciar la prestación del servicio.

Controle el uso de su línea telefónica y comente con su familia, especialmente con sus hijos, que estas llamadas tienen un costo más elevado que las llamadas normales.



3 Acceso a Internet

¿Qué cuidados debo tener al acceder a Internet?:

Si usted accede a la red Internet a través de los servicios de una empresa autorizada, debe pagar por el consumo de la llamada local y, adicionalmente, por el servicio de acceso a Internet a la empresa proveedora de este servicio.



www.sittel.gov.bo

Se recomienda cambiar periódicamente la palabra clave (password) de acceso a fin de evitar que terceras personas ingresen a la red a su nombre.

4 Telefonía rural

¿Cómo solicitar la provisión del servicio de telefonía en localidades rurales?:

Las personas que viven en el área rural y desean la instalación de un servicio comunitario de telefonía, deben seguir el siguiente procedimiento:

- Solicitar el servicio a SITTEL mediante una nota.
- Presentar la solicitud con el aval de una autoridad comunitaria, certificando que la población cuenta con menos de 10.000 habitantes y que no tiene el servicio telefónico.
- SITTEL emitirá una resolución administrativa para que alguna de las empresas de larga distancia instale una línea telefónica y un equipo terminal de acceso al público en un plazo máximo de 180 días.

